

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมกรีนพาลेช เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้นรวม 102 ห้อง เป็นโรงแรมระดับ 2 ดาว¹ จัดทะเบียนในนามของ บริษัทเชียงใหม่ธุรกิจจำกัด เนื่องจากเป็นธุรกิจบริการ ดังนั้นการบริการที่สะดวกและรวดเร็วจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการมากที่สุด แต่การบริหารงานของโรงแรมกรีนพาลेชส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการใช้ระบบมือ (manual) เสียเป็นส่วนใหญ่ เริ่มตั้งแต่เมื่อลูกค้าเข้ามาในโรงแรมเพื่อขอเปิดห้องพัก หรือลูกค้าเข้ามาในโรงแรมเพื่อของสารองห้องพัก การเก็บรวบรวมข้อมูล การสืบค้นข้อมูล และประมวลผลข้อมูลจะกระทำด้วยมือ เมื่อมองถึงศักยภาพและความพร้อมของโรงแรมแล้วงานในส่วนดังกล่าวควรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปโดยอาศัยระบบคอมพิวเตอร์เข้าช่วย เพื่อให้การบริหารงานที่เป็น ไปอย่างล่าช้า และพบข้อผิดพลาดที่ค่อนข้างบ่อย เปลี่ยนไปเป็นการบริหารงานที่เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความน่าเชื่อถือ

จากเหตุผลดังกล่าววิธีการที่ผู้ศึกษาเลือกเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ และเหมาะสมกับศักยภาพ รวมถึงความพร้อมในระดับหนึ่ง ที่จะทำให้การค้นคว้าอิสระเชิงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ผู้ศึกษาจึงเลือกที่จะพัฒนาระบบการลงทะเบียนผู้เข้าพักและระบบการสำรองห้องพัก ที่สามารถทำการบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล นำเสนอข้อมูล สืบค้นข้อมูล รวมถึงสรุปผลออกรายงานต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบหรือผู้บริหาร

เครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าว คือ ไมโครซอฟท์ แออสเซส (Microsoft Access 97) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ ในการจัดการกับข้อมูล และใช้ไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก 6 (Visual Basic Version 6) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรม โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถบันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล นำเสนอข้อมูล สืบค้นข้อมูล สรุปผลเพื่อออกรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำไตรมาส หรือ ประจำปี โดยสารสนเทศที่ได้

¹ โรงแรมระดับ 2 ดาว จัดเป็นโรงแรมระดับประหยัดอีกประเภทหนึ่ง คิดค่าบริการในราคาปานกลาง เนื่องจากภายในห้องพักแต่ละห้องมีอุปกรณ์เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกบริการอื่นๆ มีน้อย โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักชั้นหนึ่ง แต่มีห้อง โถงและห้องอาหารขนาดเล็ก ภายในบริเวณโรงแรมสะอาดพอสมควร

ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยผู้บริหารในการคาดการณ์ (forecast) หรือการวางแผน (planning) เพื่อพัฒนาปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในปัจจุบัน หรือปรับเปลี่ยนนโยบายหรือกลยุทธ์ในการบริหารงานของโรงแรมในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาลेข ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ โดยสามารถบันทึกข้อมูล แก้ไขข้อมูล ประมวลผลข้อมูลและนำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและง่ายต่อการใช้งาน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ช่วยจัดระบบในการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพัก ให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ โดยมีขอบเขตการศึกษาค้างนี้

1. พัฒนาระบบการลงทะเบียนลูกค้าที่เข้าพักของโรงแรมกรีนพาลेข โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า อาทิ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นฐานข้อมูลลูกค้า ที่จะนำมาประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ระบบต่อไป

2. พัฒนาระบบการสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาลेข

โดยระบบจะสามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่

2.1 การสืบค้นข้อมูลสถานะห้องพัก

2.2 การสืบค้นข้อมูลลูกค้า

3. เสนอรายงานตามความต้องการ ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากระบบเพื่อเสนอต่อผู้ใช้ระบบและผู้จัดการเพื่อใช้ช่วยในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานต่อไป

1.4 วิธีการศึกษา

1. ศึกษาระบบงานเดิมและรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่จะต้องศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับที่มาของข้อมูลต่างๆ โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ พนักงานสำรองห้องพักของโรงแรมกรีนพาลेข

2. ศึกษาโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมและออกแบบฐานข้อมูล

3. ศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่นำมาใช้ในการออกแบบระบบ
4. ดำเนินการวิเคราะห์ออกแบบ ระบบบันทึกข้อมูล ตารางข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล
5. ออกแบบจอภาพ เพื่อใช้โต้ตอบผู้ใช้ระบบ
6. ออกแบบรายงานในรูปแบบต่างๆ และชุดคำสั่ง โปรแกรมเพื่อประมวลผลรายงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
7. ทดสอบใช้งานระบบจริงและแก้ไขโปรแกรม
8. เขียนรายงานการค้นคว้าแบบอิสระ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สร้างพัฒนาขึ้นให้ตอบสนองต่อการทำงานฝ่ายต่างๆ เช่น ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษา

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึง คลัง (Collection) ของข้อมูล เพิ่มข้อมูลเชิงกายภาพของฐานข้อมูลคล้ายกับแฟ้มหลักต่างๆ ของชุดคำสั่งประยุกต์

โรงแรมกรีนพาลเลซ หมายถึง ธุรกิจบริการที่ให้บริการห้องพักชั่วคราวแก่ลูกค้า ตั้งอยู่เลขที่ 70 ถนนศิริมิ่งคลาจารย์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

แผนกต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง แผนกที่ทำหน้าที่โดยตรงในการลงทะเบียนเข้าพักของลูกค้า ตรวจสอบการจองห้องพัก ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการพักอยู่ในโรงแรม เมื่อลูกค้ามาถึง พนักงานต้อนรับจะเป็นผู้ช่วยเหลือแขกในการลงทะเบียน และกำหนดห้องพักให้แขก จัดบริการต่างๆ ให้ลูกค้า เมื่อได้รับการร้องขอ และในท้ายที่สุดเมื่อลูกค้าจะคืนห้องพัก พนักงานต้อนรับเป็นผู้ตรวจสอบการจ่ายเงินของลูกค้าให้ถูกต้อง

แผนกสำรองห้องพัก หมายถึง แผนกที่มีหน้าที่จองห้องพักของลูกค้า การสำรองห้องพักอาจเป็นการจองโดยลูกค้าเอง บริษัทนำเที่ยว หรือบริษัทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการจองนั้นอาจเป็นโดยทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร โดยพนักงานแผนกสำรองห้องพักจะจัดบันทึกข้อมูลต่างๆ ไว้ อาทิ ชื่อ นามสกุล เบอร์โทรติดต่อ วันที่เข้าพัก ประเภทห้องพัก (เตียงเดี่ยว,เตียงคู่) เป็นต้น โดยสามารถที่จะทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสำรองห้องพักเมื่อลูกค้าขอยกเลิกห้องพักที่ได้สำรองไว้แล้ว

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรม

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ Pentium III
- หน่วยความจำ 64 MB
- ฮาร์ดดิสก์ 10 GB.
- แผ่นบันทึก 3.5" MB
- ซีดีรอม 50x
- จอภาพ ขนาด 15"

2. โปรแกรมและภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน

2.1 ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์ (Microsoft Windows)

2.2 โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส 97 (Microsoft Access 97)

2.3 โปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6 (Visual Basic Version 6)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยการทำงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกสำรองห้องพักที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเมื่อมารับบริการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้เข้าพักหรือข้อมูลการสำรองห้องพัก

2. สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผ่านการประมวลผลแล้ว มาเป็นพื้นฐานอย่างหนึ่งในการช่วยพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสำหรับผู้บริหาร (Management Information system : MIS) ในการวางแผนนโยบายหรือกลยุทธ์ ในอนาคตต่อไป